



**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *SWITCHING COST*,  
DAN *TRUST IN BRAND* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
KARTU SELULER XL DI KECAMATAN GABUS PATI**

Oleh :

**KURNIAWAN EKO WAHYUDI**

**2014-11-197**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2018**

**PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *SWITCHING COST*,  
DAN *TRUST IN BRAND* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*  
KARTU SELULER XL DI KECAMATAN GABUS PATI**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

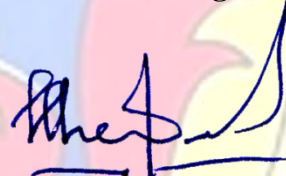
Kudus , ..... 2018

Mengetahui  
Ketua ProDi



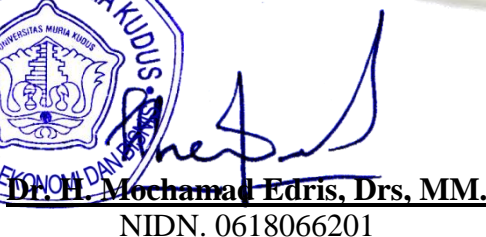
**Agung Subono, SE, M.Si.**  
NIDN. 0520017602

Pembimbing I



**Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.**  
NIDN. 0618066201

Mengetahui  
Dekan,



**Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.**  
NIDN. 0618066201

Pembimbing II



**Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.**  
NIDN. 0022038001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

“Mereka itulah orang yang dibalasi dengan martabat yang tinggi (dalam surga) karena kesabaran mereka dan mereka disambut dengan penghormatan dan ucapan selamat di dalamnya”.

(QS. Al-Baqoroh :45-46)

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu

(menggilasmu)”

(H.R. Muslim)

“Sebaik-baik kamu ialah orang yang belajar al-Qur'an dan mengajarkannya kepada orang lain”

(HR. Bukhari)

### Ku persembahkan karya ini untuk :

1. *Bapak dan ibuku yang selalu ku sayangi.*
2. *Seluruh keluarga besarku.*
3. *Sahabat seperjuanganku semuanya.*
4. *Almamaterku.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan baik. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus sekaligus Dosen Pembimbing I.
2. Bapak Agung Subono, SE, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.
5. Seluruh responden yaitu konsumen pengguna produk kartu seluler XL di Kecamatan Gabus Pati.
6. Kedua orangtua yang telah memberikan dorongan dan doa sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dan mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT.





## **ABSTRAKSI**

### **PENGARUH *CUSTOMER SATISFACTION*, *SWITCHING COST*, DAN *TRUST IN BRAND* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* KARTU SELULER XL DI KECAMATAN GABUS PATI**

**KURNIAWAN EKO WAHYUDI  
NIM.2014-11-197**

Dosen Pembimbing : 1. Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM.  
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh *customer satisfaction*, *switching cost* dan *trust in brand* terhadap *customer loyalty* Kartu Seluler XL di Kecamatan Gabus Pati. Dalam penelitian ini diajukan tiga variabel bebas, yaitu *Customer Satisfaction*, *Switching Cost* dan *Trust In Brand* serta satu variabel terikat, yaitu *Customer Loyalty*.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei terhadap konsumen XL di Kecamatan Gabus Pati dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi pengaruh *Customer Satisfaction*, *Switching Cost* dan *Trust In Brand* terhadap *Customer Loyalty* Kartu Seluler XL di Kecamatan Gabus Pati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer satisfaction*, *switching cost* dan *trust in brand* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *customer loyalty* Kartu Seluler XL di Kecamatan Gabus Pati. Perusahaan diharapkan menjaga komunikasi yang baik terhadap konsumen sehingga konsumen tetap menggunakan produk kartu seluler XL tidak akan beralih ke produk lain. Kemudian perusahaan diharapkan membangun kepercayaan dengan konsumen dengan cara menjaga kualitas produk sesuai dengan informasi yang diterima oleh konsumen sehingga tingkat kepercayaan konsumen terhadap kartu seluler XL tinggi.

**Kata kunci:** *Customer satisfaction*, *switching cost*, *trust in brand* dan *customer loyalty*

## **ABSTRACT**

### ***THE EFFECT OF SATISFACTION, SWITCHING COST, AND TRUST IN BRAND CUSTOMERS ON CUSTOMER LOYALTY CELLULAR XL CARDS IN GABUS PATI DISTRICT***

**KURNIAWAN EKO WAHYUDI**  
**NIM.2014-11-197**

*Guidance Lecturer* : 1 Dr. H. Mochammad Edris, Drs. MM.  
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, SE. MM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY**  
**PROGRAM**

*This study aims to analyze the effect of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trust In Brand on Customer Loyalty XL Cellular Cards in the Gabus Pati. In this study three independent variables were proposed, namely Customer Satisfaction, Switching Cost and Trust In Brand and one dependent variable, namely Customer Loyalty.*

*This research was conducted by survey method of Customer XL in the Gabus Pati and analyzed by regression. The first stage examines the validity and reliability of questions for each variable. The second stage, regressing the influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trust In Brand on XL Customer Loyalty Cellular Cards in the Gabus Pati.*

*The results show that Customer satisfaction, switching costs and trust in brands have a positive and significant influence on loyalty customers XL Cellular Cards in the Gabus Pati. The company is expected to maintain good communication with consumers so that consumers continue to use XL cellular card products will not switch to other products. Then the company is expected to build trust with consumers by maintaining product quality in accordance with information received by consumers so that the level of consumer confidence in XL cellular cards is high.*

***Keywords: Customer satisfaction, switching cost, trust in brand and customer loyalty***

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	5
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Landasan Teori .....	8
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	19
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	21
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	23
2.5. Hipotesis.....	24



BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Variabel Penelitian .....	25
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	28
3.3. Populasi dan Sampel.....	29
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	31
3.5. Pengolahan Data.....	31
3.6. Uji Instrumen.....	33
3.7. Metode Analisis Data .....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Penyajian Data .....	41
4.2. Analisis Data .....	45
4.3. Pembahasan .....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran-saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	34
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	37
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	42
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel <i>Switching Cost</i> .....	43
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel <i>Trust in Brand</i> .....	44
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	45
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi.....	46
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Berganda (dengan Signifikansi $\alpha=5\%$ ) .....	49
Tabel 4.10. Nilai <i>Adjusted R Square</i> .....	50

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Hasil *Try Out*
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner Responden
- Lampiran 5. Frekuensi Data
- Lampiran 6. Hasil Regresi
- Lampiran 7. Tabel T, F, R

